

1. Úvodní vymezení

1. Tyto podmínky pro cestující cestovní kanceláře DER Touristik CZ a.s., IČO: 45312974, sídlem Babáková 2390/2, 148 00 Praha (dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CK“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto Podmínek pro cestující, jsou také Přípravní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na webových stránkách CK, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce; Reklamační řád a Důležité informace, to vše dostupné na webových stránkách CK. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty a zavazuje se je dodržovat. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

2. CK se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu. Následující podmínky pro cestující se vztahují, není-li výslovně stanoveno jinak, na smlouvy o zájezdu uzavřené do destinací tzv. blízkých moří, mezi které jsou zahrnuty destinace nacházející se v: Evropě, Turecku, Tunisku, Egyptě, Maroku, Senegalu a na Kapverdských ostrovech (dále jen „Blízká moře“), dále na smlouvy o zájezdu označené jako tzv. poznávací zájezdy (dále jen „Poznávací zájezdy“) a dále na smlouvy o zájezdu do veškerých exotických destinací, kterými jsou veškeré destinace, které nespadají pod Blízká moře ani pod Poznávací zájezdy (dále jen „Exotika“).

3. Zákazníkem se rozumí:

- osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu, nebo
- osoba, která byla smlouva postoupena v souladu s § 2532 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jako „občanský zákoník“).

4. Cestujícím se rozumí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, přičemž nejde o zákazníka dle předchozího odstavce.

5. Pro účely těchto Podmínek pro cestující platí, že zájezdem (ať již jde o Blízká moře, Poznávací zájezdy či Exotiku) pro letní sezónu („letní zájezdy“) se rozumí:

- zájezd označený výrazem „Letní zájezd“,
- zájezd, u něhož okamžik zahájení zájezdu nastane v období 1. 5. určitého roku (včetně) až 31. 10. daného roku (včetně).

6. Pro účely těchto Podmínek pro cestující platí, že zájezdem (ať již jde o Blízká moře, Poznávací zájezdy či Exotiku) pro zimní sezónu („zimní zájezdy“) se rozumí

- zájezd označený výrazem „Zimní zájezd“,
- zájezd, u něhož okamžik zahájení zájezdu nastane v období 1. 11. určitého roku (včetně) až 30. 4. následujícího roku (včetně).

7. Pro účely vymezení termínu zájezdu se:

- zahájením zájezdu rozumí okamžik započítání odbavování leteckým přepravcem, nebo okamžik započítání poskytování služeb ze strany CK v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka;
- ukončením zájezdu rozumí okamžik dokončení letecké přepravy přepravcem, nebo okamžik ukončení čerpání služeb poskytovatelých ze strany CK dle smlouvy o zájezdu v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka.

2. Vznik smluvního vztahu

Předmluvní informační povinnost

1. Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obezpečí CK zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

2. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, a to k okamžiku:

- podpisu listinného vyhotovení smlouvy o zájezdu oběma smluvními stranami v případě uzavření za osobní přítomnosti zákazníka uzavírajícího smlouvu o zájezdu a příslušného zástupce CK nebo skrze emailové odeslání podepsané smlouvy,
- potvrzení uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK v případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena dálkovým způsobem.

3. V případě, že je tak občanským zákoníkem vyžadováno, CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v .pdf).

4. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže.

Uzavření smlouvy dálkovým způsobem – uzavření smlouvy prostřednictvím webových stránek CK

5. V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena prostřednictvím webových stránek CK, platí následující podmínky. Nabídka zájezdů prezentovaná na webových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně dostupných parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.).

Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd (a v případě, že je zájezd dostupný), učiní zákazník vůči CK prostřednictvím internetového obchodu závaznou objednávku. Smlouva o zájezdu vzniká (je uzavřena) až následným

potvrzením uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK. Smluvní strany tímto s ohledem na uvedená pravidla vylučují aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Uzavření smlouvy dálkovým způsobem – uzavření prostřednictvím potvrzení smlouvy PIN kódem v případech, kdy se neuzavírá smlouva o zájezdu prostřednictvím webových stránek CK.

6. V případě, že jsou základní parametry smlouvy o zájezdu předjednány jiným způsobem, než prostřednictvím internetového obchodu na webových stránkách CK, například prostřednictvím telefonátu s kontaktní linkou CK či fyzické návštěvy pobočky CK, při které nebude smlouva o zájezdu uzavřena dle odst. 2 bod i., je možné smlouvu uzavřít dálkovým způsobem prostřednictvím emailového potvrzení a potvrzení smlouvy PIN kódem zaslaným v SMS zprávě, kdy zákazník činí nabídku zájezdu stisknutím tlačítka „závazně objednat“. Smlouva o zájezdu je pak v takovém případě uzavřena taktéž potvrzením uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK. Smluvní strany tímto s ohledem na uvedená pravidla vylučují aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

7. Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle uzavřené smlouvy o zájezdu, webové nabídky či jiné dodatečné nabídky, v souladu s těmito podmínkami, reklamačním řádem a důležitými informacemi. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v publikované nabídce, webové, jiné dodatečné nabídce nebo jiném nabídkovém textu, tyto mají zároveň přednost před těmito podmínkami.

8. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje, že:

a) mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Přípravní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,

b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu, zejm. pak informace uvedené v § 2524 odst. 1, 2527, 2528 občanského zákoníku,

c) mu byl předán doklad o bankovní záruce vystavené pro případ úpadku CK

d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,

e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,

f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele pro účely stanovené v § 2528 odst. 1 písm. j) občanského zákoníku,

g) je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících, a že tyto další cestující jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu rádně pověřili. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujícího – osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem (příp. souhlasem příslušného zákonného zástupce), a dále že souhlasí (nebo má zajištěný souhlas) s účastí nezletilého cestujícího na všech částech zájezdu.

9. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dní před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, kontaktuje zákazník CK.

3. Ceny zájezdu

1. Pojem „celková cena zájezdu“ zahrnuje:

- dopravu, ubytování a sjednané stravování, včetně zvýhodněných cen dle odst. 5 a násl.,
- program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, a
- další ve smlouvě o zájezdu uvedené poplatky, jsou-li uvedeny jako součást zájezdu (např. to mohou být bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta),
- veškeré daně a poplatky, které přímo CK v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu vznikají a které jsou CK známé v čase přípravy nabídky zájezdu.

Ustanovení občanského zákoníku o změně závazku ze smlouvy o zájezdu nejsou dotčena. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout a které nebudou zahrnuty v celkové ceně zájezdu.

2. Pojem celková cena zájezdu nezahrnuje například:

- cestovní pojištění,
- případně vízum (ať již náklady či administrace získání),
- pobytovou taxu,
- bezpečnostní taxy pro vstup do destinace,
- servisní poplatky u plaveb,
- volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem auta, spropitné, parkovné, seating v letadle, catering v letadle apod.).

3. Konečnou cenou zájezdu se rozumí celková cena zájezdu a v celkové ceně zájezdu nezahrnuté položky dle odst. 2.

4. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb, jakými jsou např. pobytové taxy. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude provedena zákazníkem v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, která taktéž není zahrnuta do celkové ceny zájezdu. Zcela aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

ZVÝHODNĚNÉ CENY

5. V případě, že mezi cestující osoby spadají také osoby mladší 18 let, je zákazník povinen je uvést mezi cestující osoby na smlouvu o zájezdu také.

6. Děti do 2 let (dále jako „infant“): Pokud není uvedeno jinak, cestují bez nároku na samostatné místo v letadle, stravu během letu, samostatné lůžko a stravu během pobytu, přičemž CK účtuje v případě zájezdů do destinací Blízkých moří v economy třídě manipulační poplatek 1 290 Kč za každé dítě do 2 let, v případě zájezdů do destinací Exotiky v economy třídě manipulační poplatek dle podmínek dopravce (o tom bude zákazník informován při uzavření smlouvy o zájezdu), minimálně však 1 990 Kč za každé dítě do 2 let. O výši manipulačního poplatku za infanta v business třídě bude zákazník informován při uzavření smlouvy o zájezdu (minimální poplatek je 3 990 Kč za každé dítě do 2 let). Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu, takový poplatek nespadá do celkové ceny zájezdu hrazené zákazníkem CK (pokud není na smlouvě o zájezdu uvedeno jinak). Pro účely výpočtu první zálohy dle čl. 4 platí, že se k účasti infanta nepřihlíží (za jeho osobu se první záloha nepožaduje). Manipulační poplatek za infanta do 31 dní přede dnem zahájení zájezdu včetně nepodléhá stornopoplatkům. V případě odstoupení od smlouvy ve lhůtě 30 dní přede dnem zahájení zájezdu a méně jsou z manipulačního poplatku za infanta účtované stornopoplatky dle bodu 5 těchto podmínek.

7. Děti od 2 let: Dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, může obdržet slevu dle konkrétní nabídky daného ubytovacího zařízení.

8. Rozhodný věk dítěte se určuje dle data okamžiku ukončení zájezdu. Ubytování dětí se řídí maximální obsazeností pokoje, kterou stanovuje ubytovatel. U jednotlivých ubytovacích zařízení může být věková hranice dětí stanovena odlišně. Blíží informace je možné nalézt v konkrétní cenové nabídce.

9. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (blíží informace viz Důležité informace odst. Cestování dětí).

Zájezd na vyžádání

10. V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, se smlouva o zájezdu v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je navázána na případy nemožnosti realizovat zájezd, tedy případy, kdy sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK, a je splněna v případě, že:

a) CK nejpozději do deseti pracovních dní od uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi odešle oznámení o nemožnosti realizovat zájezd, a/nebo

b) CK nejpozději do deseti pracovních dní od uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi neodešle oznámení o nemožnosti realizovat zájezd.

V případě, že CK zákazníkovi odešle oznámení o možnosti zájezd realizovat, či v případě, že CK zákazníkovi zašle potvrzení o zájezdu, platí, že se rozvazovací podmínka neaplikuje.

V návaznosti na splnění rozvazovací podmínky zákazníkovi bezodkladně vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník výslovně souhlasí a bere na vědomí, že v případě splnění rozvazovací podmínky nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK. V případě potvrzení vyžádané služby se další ukončení smlouvy o zájezdu řídí pravidly o odstoupení od smlouvy dle Podmínek pro cestující, s čímž je spojeno účtování storno poplatků.

11. V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena ne více než 3 pracovní dny přede dnem zahájení zájezdu (den uzavření smlouvy a den zahájení zájezdu se nezapočítávají do běhu lhůty), uzavírá se smlouva o zájezdu s následujícími ujednáními:

i. Veškeré povinnosti CK vztahující se ke smlouvě o zájezdu a k samotné realizaci zájezdu se odkládají do okamžiku přijetí platby konečné ceny zájezdu ze strany zákazníka s tím, že v případě přijetí pozdní platby se sjednává rozvazovací podmínka uzavřené smlouvy o zájezdu, která je splněna tím, že CK zákazníkovi oznámí, že z důvodu prodávky zákazníka s platbou není možné zájezd realizovat (např. z důvodu mezitímního vyčerpání přepravních či ubytovacích kapacit), s ohledem na porušení povinnosti zákazníka uhradit zájezd okamžitě při sjednání smlouvy o zájezdu tímto ujednáním není dotčena možnost CK:

a. od smlouvy o zájezdu odstoupit, a

b. požadovat po zákazníkovi stornopoplatky v souladu se smlouvou o zájezdu a těmito Podmínkami pro cestující, CK je však oprávněna s ohledem na konkrétní situaci požadovat po zákazníkovi pouze část stornopoplatků či od jejich požadavku úplně upustit.

4. Platební podmínky

1. CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím plnění ze smlouvy o zájezdu a zákazník, jež smlouvu o zájezdu uzavírá, je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit.

2. U leteckých a poznávacích zájezdů je zákazník povinen zaplatit zálohu (kterou se

rozumí první splátka konečné ceny zájezdu) ve výši stanovené dle níže uvedeného klíče.

Zimní zájezdy		
Okamžik zakoupení zájezdu	Výše první zálohy/os.	Výše druhé zálohy
1. 3. daného roku – 30. 9. daného roku	990 Kč (+ případné pojištění dle odst. 6)	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu
1. 10. daného roku – 30. 4. následujícího roku	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu	-
Daným rokem se pro účely této tabulky rozumí rok, ve kterém zimní sezona (tj. zájezdy pro zimní období) začíná.		

Letní zájezdy		
Okamžik zakoupení zájezdu	Výše první zálohy/os.	Výše druhé zálohy
1. 8. daného roku – 28. 2. následujícího roku	990 Kč (+ případné pojištění dle odst. 6)	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu
1. 3. - 31. 10. následujícího roku	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu	-
Daným rokem se pro účely této tabulky rozumí rok předcházející roku, ve kterém letní sezona (tj. zájezdy pro letní období) začíná.		

3. Pro zájezdy s vlastní dopravou je zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši 30 % z konečné ceny zájezdu v termínu dle smlouvy o zájezdu.

4. V případě smlouvy o zájezdu, v níž je doprava označena jako **letecká doprava na pravidelné lince**, je část ceny zájezdu odpovídající **minimálně 30 %** z konečné ceny zájezdu splatná při uzavření smlouvy o zájezdu, pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak.

5. Pro hrazení ceny zájezdu platí následující ujednání:

- První záloha uvedená v odst. 2 je splatná v den uzavření smlouvy o zájezdu,

- Druhá záloha uvedená v odst. 2 je splatná:

i. Pro letní zájezdy do 10. 3. následujícího roku (dle významu uvedené v odst. 2 pro tabulku letní zájezdy) nebo nejpozději 65 dní před zahájením zájezdu, podle toho, který okamžik nastane dříve,

ii. Pro zimní zájezdy 10. 10. daného roku (dle významu uvedené v odst. 2 pro tabulku zimní zájezdy) nebo nejpozději 65 dní před zahájením zájezdu, podle toho, který okamžik nastane dříve,

- Doplatek ceny zájezdu, jímž se rozumí konečná cena zájezdu ponížená o zaplacené zálohy, musí být uhrazen nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu, v případě uzavření smlouvy o zájezdu v období kratším než 30 dní před zahájením zájezdu je konečná cena zájezdu splatná v den uzavření smlouvy o zájezdu.

6. Úhrada sjednaného cestovního pojištění je splatná ke dni zakoupení pojištění, nehledě na úhradu záloh dle odst. 2.

7. Poplatky za změny podmínek smlouvy o zájezdu jsou splatné v následujících termínech.

i. v případě jednostranné změny ze strany zákazníka – splatné ke dni oznámení jednostranné změny smlouvy o zájezdu,

ii. v případě změny, jež podléhá souhlasu CK – splatné ke dni udělení souhlasu CK,

iii. odstupné v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu (stornopoplatky) – splatné ke dni odstoupení od smlouvy o zájezdu.

8. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti na pobočce CK, případně u provizního prodejce CK.

9. Co se týče úhrady v hotovosti, zákazník bere na vědomí, že cenu zájezdu je možné uhradit pouze u vybraných provizních prodejců CK (tato informace bude sdělena na požádání zákazníka či prodejcem v průběhu přípravy smlouvy o zájezdu).

10. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu (vč. stanovených záloh) dle tohoto čl. ze strany zákazníka je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu kdykoliv odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu.

11. Zákazník je povinen v případě dle odst. 10 věta první uhradit CK odstupné (dále jen „stornopoplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v čl. 5 a 6.

12. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK (dárkového poukazu, či poukazu za Benefit) či jiným typem benefitu (ceniny, online benefitní portály, benefitní karty, benefitní šeky apod.) (dále jen „Benefitní poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového benefitu. V případě odstoupení od smlouvy se vrací zákazníkovi využitá hodnota Benefitního poukazu ponížená o příslušné stornopoplatky, a to formou nově vystaveného Poukazu za benefity. Původní Benefitní poukaz se nevrací. Benefitní poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směnít za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK. Benefitní poukazy (ve všech jeho formách viz výše) lze uplatnit nejvýše do hodnoty 50 % z konečné ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč za daný zájezd. Benefitní poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. slevy od partnerů, firemní slevy) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu Benefitním poukazem vydaným za zrušený zájezd lze částku uvedenou na poukazu za cestovní pojištění využít jen na uhrazení nového cestovního pojištění a pouze pro původně nahlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníků, se částka určená na pojištění nevrací, nezapočítává se ani na úhradu ceny nově zakoupeného zájezdu.

5. Odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu – stornopoplatky

1. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Není-li v těchto Podmínkách pro cestující stanoveno jinak, odstoupení

musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu, tedy zákazníkem. Písemné formě vyhovují následující způsoby odstoupení:

- i. oznámením o odstoupení v listinné podobě doručeným do sídla CK či prodejci CK;
 - ii. oznámením o odstoupení v elektronické podobě, zasláné prostřednictvím emailové komunikace z emailové adresy uvedené ve smlouvě o zájezdu, když oznámení o odstoupení bude směřováno buď na emailovou adresu prodejce CK či emailový kontakt uvedený na webových stránkách CK v oddělení kontakty;
 - iii. oznámením o odstoupení prodejci na pobočce CK, jehož přijetí bude prodejcem CK písemně stvrzeno.
2. V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy z důvodu jiného, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy od zájezdu bez povinnosti hradit odstupné, je zákazník povinen CK uhradit odstupné („stornopoplatky“), kalkulované dle říze uvedených pravidel. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy skutečně doručeno do sídla CK, pobočky CK, či na emailovou adresu CK; tento den se nezapočítává do počtu dní rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dní se nezapočítává den zahájení zájezdu.

3. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornopoplatky ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

Letní zájezdy

- i. odstoupení do 60 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka 990 Kč za každou cestující osobu,
- ii. odstoupení od 59 do 30 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu ponížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- iii. odstoupení od 29 do 21 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 50 % z konečné ceny zájezdu ponížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- iv. odstoupení od 20 do 15 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 70 % z konečné ceny zájezdu ponížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- v. odstoupení od 14 do 7 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 80 % z konečné ceny zájezdu ponížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- vi. odstoupení od 6 do 3 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 90 % z konečné ceny zájezdu ponížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- vii. odstoupení od 2 dní přede dnem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevycerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy ... CK náleží částka odpovídající 100 % z konečné ceny zájezdu.

Zimní zájezdy

- i. odstoupení do 60 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka 990 Kč za každou cestující osobu,
- ii. odstoupení od 59 do 30 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu ponížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- iii. odstoupení od 29 do 21 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 50 % z konečné ceny zájezdu ponížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- iv. odstoupení od 20 do 15 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 70 % z konečné ceny zájezdu ponížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- v. odstoupení od 14 do 7 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 80 % z konečné ceny zájezdu ponížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- vi. odstoupení od 6 do 3 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 90 % z konečné ceny zájezdu ponížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- vii. odstoupení od 2 dní přede dnem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevycerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy ... CK náleží částka odpovídající 100 % z konečné ceny zájezdu.

Pro smlouvy o zájezdu vztahující se k zimním zájezdům pro zimní sezonu 2025/2026 (pro takové smlouvy o zájezdu uzavřené do 31. 10. 2025 včetně) a letním zájezdům pro letní sezonu 2025 (pro takové smlouvy o zájezdu uzavřené do 28. 2. 2025 včetně) se neaplikuje stornopoplatek ve vztahu k zájezdu v případě odstoupení zákazníka od takové smlouvy jako celku v období od 45 do 30 dní před dnem zahájení zájezdu. Toto se vztahuje pouze na zájezdy na charterových letech do destinací Blízkých moří (vyjma zájezdů s objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, poznávacích zájezdů, okruhů, plaveb a zájezdů, které nepořádá CK), do Spojených arabských emirátů (lety do Ras Al Khaimah), do Bahrajnu, Kataru a do Ománu (lety do Salalah) na charterových letech. Zákazník může za podmínek dle tohoto odstavce odstoupit od smlouvy o zájezdu bez uhrazení stornopoplatku pouze ve lhůtě v rozmezí 45 až 30 dní před plánovaným zahájením zájezdu, a to písemnou formou doručenou v tomto období. V tomto případě nejsou účtovány ani stornopoplatky z fakultativních služeb stanovené v bodě 6 těchto podmínek, s výjimkou cestovního pojištění (bod 6a). V případě zakoupení cestovního pojištění je účtován storno poplatek ve výši 100 % ceny pojištění. Toto ujednání (tento odstavec o neaplikaci stornopoplatku) se neuplatní na zájezd, u něhož došlo ke změně termínu zájezdu oproti původně sjednanému.

4. Pro stanovení výše stornopoplatků se vychází z konečné ceny zájezdu (ev. ponížené o cenu služeb uvedených v čl. 6, neboť pro tyto služby se uplatní tam uvedené specifické podmínky výše stornopoplatků), dále z počtu dní mezi dnem odstoupením od smlouvy o zájezdu a dnem zahájení zájezdu (tyto dny se do výpočtu počtu dní nezapočítávají), právo požadovat skutečné náklady CK tímto není dotčeno. Skutečné vzniklými náklady se rozumí zejména provozní náklady CK na zajištění zájezdu, smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, ke kterým je CK v souvislosti s uzavřenou smlouvou o zájezdu (a jejím zrušením) povinná, jakož i jiné poplatky hrazené v souvislosti se zájezdem zákazníka či jeho zrušením. Na žádost zákazníka CK výši stornopoplatků odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.
5. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu, u které byla provedena změna termínu zájezdu dle čl. 7 odst. 5 a násl., se výše stornopoplatků stanoví ke dni provedení změny původní (prvotní) smlouvy o zájezdu (tzn. výpočet probíhá tak, jako by bylo ze strany zákazníka od smlouvy odstoupeno namísto změněno), nebo ke dni odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu, podle toho, která konečná částka stornopoplatků je vyšší (právo požadovat stornopoplatky ve výši všech skutečných nákladů tímto není dotčeno).

6. CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Takto užitou a chybějící část celkové ceny zájezdu je zákazník povinen doplnit bezodkladně poté, co mu bude započtení oznámeno. CK je povinná bezodkladně, nejpozději do 14 dní od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch, snížené o stornopoplatky.

7. Není-li sjednáno či občanským zákoníkem stanoveno jinak, je CK oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní (identickou) rezervaci, v takovémto případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek.

8. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK stornopoplatky v těchto případech:

- a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, k jejichž splnění se zavázala;
- c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

9. V situaci podle odst. 8 písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

10. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, je CK oprávněna požadovat úhradu konečné ceny zájezdu, dále je případně též oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu a v návaznosti na to požadovat stornopoplatky ve výši konečné ceny zájezdu.

11. V případě, že je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit, je k tomu oprávněna kdykoliv a bez splnění jakékoliv lhůty.

6. Stornopoplatky za fakultativní služby

1. Stornopoplatky

- a) Stornopoplatky za pojištění: V případě storna osoby, která má zakoupené pojištění, zákazník uhradí CK stornopoplatek ve výši plné ceny zakoupeného pojištění. V případě storna pouze pojištění platí, že s ohledem na pojistné podmínky pojištění náleží pojistiteli jednorázové pojistné vždy celé bez ohledu na způsob či důvod ukončení pojištění.
- b) Stornopoplatky za golfová hřiště: Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, zákazník uhradí CK stornopoplatek při zrušení rezervace hřiště ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny času, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.
- c) Stornopoplatky za pronájem aut v destinaci: V případě storna osoby, která má zakoupený pronájem aut v destinaci, zákazník uhradí CK stornopoplatek ve výši plné ceny zakoupeného pronájmu.
- d) Stornopoplatky z vyřízených víz, objednaných výletů a dalších služeb u zájezdů do destinací Exotiky a Poznávacích zájezdů: Zákazník uhradí CK stornopoplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen, a to včetně přípravných manipulačních poplatků.
- e) Stornopoplatky za objednaný seating u leteckých zájezdů na pravidelné lince do destinací Exotiky a Poznávacích zájezdů: Zákazník uhradí CK stornopoplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen.

Uvedené stornopoplatky jsou kalkulovány neohledně na okamžik odstoupení od smlouvy. Pokud není povahou jednotlivých ustanovení čl. 5 vyloučeno, užijí se tato ustanovení na stornopoplatky za fakultativní služby obdobně.

2. Na služby, jež jsou ve smlouvě o zájezdu označeny jako další či doplňkové služby, a pokud nejsou uvedeny výše v tomto čl. 6, se uplatní stornopoplatky v následující výši:

- i. storno služby do 60 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající výši 0 Kč,
- ii. storno služby od 59 do 30 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 30 % z ceny dané služby,
- iii. storno služby od 29 do 21 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 50 % z ceny dané služby,
- iv. storno služby od 20 do 15 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 70 % z ceny dané služby,
- v. storno služby od 14 do 7 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 80 % z ceny dané služby,
- vi. storno služby od 6 do 3 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 90 % z ceny dané služby,
- vii. storno služby od 2 dní přede dnem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevycerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy ... CK náleží částka odpovídající 100 % z ceny dané služby.

7. Změny podmínek smlouvy o zájezdu na základě přání zákazníka

1. Na žádost zákazníka lze provést změnu v osobě (postoupení smlouvy o zájezdu). Na základě žádosti zákazníka, které bude následovat dohoda stran, je možné změnit podmínky již uzavřené smlouvy o zájezdu spočívající ve změně termínu a hotelu.

Změna v osobě zákazníka

2. Změnu v osobě zákazníka lze na žádost zákazníka provést, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu.
3. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), kdy nový zákazník nespĺňuje podmínky této speciální nabídky (např. z důvodu nevyhovujícího věku dítěte), dochází k zániku této výhody, která tak na nového zákazníka nepřečází, resp. nový zákazník je v případě zájmu povinen si takovou obsahově odpovídající službu objednat a uhradit samostatně. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.
4. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí původnímu zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doplatí. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

Změna zájezdu

5. Změny zájezdu (např. změny hotelu, stravování, výměny celého zájezdu za jiný, změna počtu cestujících či záměna cestujících, apod.) jsou možné pouze na základě dohody obou stran smlouvy o zájezdu.
6. Zájezdy není možné vyměnit za zájezdy z last minutové nabídky, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky u moře nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev. Uvedené změny je účtován manipulační poplatek dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb cestovního ruchu, nejméně však poplatek ve výši 500 Kč za osobu. Pokud bude na základě žádosti zákazníka provedena změna zájezdu za zájezd s levnějšími parametry, zákazník není oprávněn požadovat slevu z původní ceny zájezdu (ani jakoukoliv kompenzaci vč. nároku na bezdůvodné obohacení), nárok CK na poplatek za změnu není nijak dotčen.
7. Zvláštní ujednání o jednotlivých změnách zájezdu:

- a) Žádost o zkrácení doby pobytu v rámci zájezdu – ze strany CK bude standardně posuzováno jako storno původního zájezdu a nový zájezd, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek a dále dodatečné náklady spojené se změnou zájezdu, pokud nebude na základě dohody obou stran dohodnuto jinak.
- b) Žádost o prodloužení doby pobytu v rámci zájezdu – dodatečná cena (např. cena prodlouženého ubytování, nová letenka) vč. dodatečných nákladů (např. poplatek hotelu za prodloužení pobytu) bude určena na základě dohody stran smlouvy o zájezdu.
- c) Změna hotelu, druhu dopravy, záměna cestujících, odletového letiště nebo destinace – CK účtuje nejméně náklady vzniklé se změnou sjednaných podmínek smlouvy o zájezdu a dodatečné náklady spojené se změnou smlouvy o zájezdu na straně CK, nejméně však poplatek vyšší 500 Kč za osobu, jež podléhá změně, pokud nebude dohodnuto jinak.
- d) Změna počtu osob v ubytování – v případě storna jedné osoby ve dvouložkovém pokoji uhradí a. stornovaná osoba stornopoplatky dle čl. 5, 6 kalkulované z ceny za danou osobu, a dále b. zůstávající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení dvouložkového apartmánu (bungalovu) jednou osobou, a to za předpokladu, že stornoplatek druhé stornované osoby (dle předchozího bodu a.) nepřesáhne v souladu s čl. 5, 6 těchto podmínek výši 80 % ceny za danou osobu. V případě storna dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce (apartmán, studio, rodinný pokoj...) zůstává po této změně nižší počet osob, hradí zbývajících cestujících osobu cenu dle podmínek sjednané obsazenosti daného typu ubytování, pokud v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze jedna dospělá osoba a jedno dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby, pokud není ve zvláštní nabídce stanoveno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek, kalkulované z ceny za danou stornovanou osobu.
- e) Na základě požadavku zákazníka a se souhlasem CK je možné přidání doplňkových služeb zejména v rozsahu parkování, catering, seating a pojištění sjednat také telefonicky. Za účelem platného vznesení požadavku je zákazník povinen:

- a) udělit souhlas (alespoň konkludentně) s nahráváním telefonního hovoru;
- b) užít ke komunikaci telefonní číslo uvedené ve smlouvě o zájezdu;
- c) výslovně uvést a popsat požadavek přidání doplňkových služeb;
- d) pro účely ověření totožnosti volajícího uvést jméno, příjmení a e-mail zákazníka uvedený ve smlouvě o zájezdu.

Změna spočívající v přidání doplňkových služeb nabývá účinnosti okamžikem odeslání nového potvrzení o zájezdu či smlouvy o zájezdu, které bude obsahovat sjednané změny. V návaznosti na dohodu smluvních stran o změně smlouvy o zájezdu vydá CK zákazníkovi bezprostředně po jejím ujednání jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu v textové podobě obsahující nově sjednaný rozsah doplňkových služeb a novou celkovou cenu zájezdu.

CK je oprávněna uchovat nahrávku telefonického hovoru zachycující požadavek zákazníka po dobu nezbytně nutnou k ochraně práv CK, tj. nejméně po dobu 3 let.

8. Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CK účtuje vždy za každou osobu, právo požadovat úhradu manipulačních poplatků dle tarifů jednotlivých dodavatelů tímto není dotčeno. Poplatky za změnu smlouvy o zájezdu a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné k okamžiku provedení změny či odstoupení od smlouvy. Veškeré změny v smlouvě o zájezdu podléhají poplatkům uvedeným v bodech 5 až 7, pokud nebude dohodnuto jinak.
9. Pokud není ze strany CK odsouhlaseno jinak, žádost zákazníka o změnu smlouvy o zájezdu spočívající ve změně cestujících osob nebo zrušení jejich účasti na zájezdu v míře alespoň 50 % cestujících na zájezdu bude ze strany CK posuzována jako úplné či částečné odstoupení od smlouvy o zájezdu, právo CK požadovat stornopoplatky není nijak dotčeno. V případě změn všech cestujících na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako storno a nový závazek, tzn. CK náleží stornopoplatky dle čl. 5 těchto podmínek.
10. Na základě požadavku zákazníka vzneseného nejpozději do 3 dnů před dnem zahájení zájezdu je možné u charterových letů Blízkých moří se souhlasem CK opravit chybu v údajích poskytnutých zákazníkem při uzavření smlouvy o zájezdu v rozsahu hláskování jména a příjmení, data narození nebo státní příslušnosti také telefonicky. Změna nabývá účinnosti okamžikem odeslání nového potvrzení o zájezdu či smlouvy o zájezdu, které bude obsahovat sjednané změny.

Oprava hláskování jména a příjmení společně s opravou data narození je povolena v max. celkovém rozsahu 3 znaků. Oprava data narození v případě, že by taková změna vedla ke změně konečné ceny zájezdu, se nepřipouští. Změna osoby zákazníka provedením opravy dle tohoto odstavce se nepřipouští. Za účelem platného vznesení požadavku je zákazník povinen:

- a) udělit souhlas (alespoň konkludentně) s nahráváním telefonního hovoru;
- b) užít ke komunikaci telefonní číslo uvedené ve smlouvě o zájezdu;
- c) výslovně uvést a srozumitelně popsat požadavek na opravu údajů;
- d) pro účely ověření totožnosti volajícího uvést jméno, příjmení a e-mail zákazníka uvedený ve smlouvě o zájezdu;

CK je oprávněna uchovat nahrávku telefonického hovoru zachycující požadavek zákazníka na opravu údajů po dobu nezbytně nutnou k ochraně práv CK, tj. nejméně po dobu 3 let.

8. Změny smlouvy o zájezdu ze strany CK

1. CK si tímto vyhrazuje právo změny závazku ze smlouvy o zájezdu ve smyslu § 2531 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku a ve smyslu § 2530 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku.
2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh CK na změnu smlouvy přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit stornopoplatky za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dní a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to
 - a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
 - b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
 - c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
 - d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
3. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše stornopoplatků, mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazník uhradí CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat stornopoplatky dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dní od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

4. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že v případě státních svátků nebo jiných významných dní v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.
5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rezustup, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb

2. V případě, že zákazník neuzavře cestovní pojištění (či připojištění), může být ze strany CK požádán k písemnému potvrzení této skutečnosti skrze webové stránky CK či v listinné podobě, k takové součinnosti spočívající v potvrzení je zákazník povinen.

3. Zákazník bere na vědomí, že připojištění je možné sjednat pouze v případě sjednaného cestovního pojištění.

13. Ochrana pro případ úpadku

1. Pro případ úpadku CK vystavila banka Raiffeisenbank a. s., IČO: 49240901, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, platební bankovní záruku k zaplacení nároků vzniklých v souvislosti s případným úpadkem CK. Podrobnosti o platné bankovní záruce jsou uvedeny na webových stránkách CK, informace jsou rovněž k dispozici na všech provozovnách CK a u provizních prodejců CK. Doklad o bankovní záruce bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

14. Další ujednání

1. Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době vyhotovení nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CK si vyhrazuje právo na opravu chyb publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob.

Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu.

CK nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi.

Jakákoliv nabídka zájezdu z internetových stránek či jiných dodatečných nabídek CK není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CK si vyhrazuje právo dodatečné změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

2. Doručování: V případě, že se nepodaří písemnost doručit, platí, že je doručena 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Písemnosti lze doručovat i formou emailu, je-li emailová adresa zákazníka na smlouvě o zájezdu uvedena. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen toto oznámit písemně.

3. Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 5. 2025.

15. Zpracování osobních údajů zákazníků

1. Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě mezi zákazníkem a CK, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním.

2. Pokud zákazník sdělí CK informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením smlouvy s CK výslovně souhlasí s tím, že CK bude takové citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto čl. a Informačním memorandumem o zpracování osobních údajů, konkrétně k účelům podle odst. 6 (a) a odst. 6 (b).

3. CK při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.

4. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu či jiná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a CK.

5. CK bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.

6. Osobní údaje zákazníka bude CK zpracovávat pouze k následujícím účelům:

a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;

b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;

c) dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a

d) marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK. Zpracování pro marketingové a obchodní účely zahrnuje též zpracování osobních údajů zákazníka pro vydání a vedení zákaznické karty CK, která umožňuje čerpání věrnostních slev.

7. Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:

a) k účelu podle článku odst. 6 písm. (a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK;

b) k účelu podle článku odst. 6 písm. (b) budou osobní údaje zpracovávány (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků z příslušné smlouvy; a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti CK soudní, správní či jiné řízení, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;

c) k účelu podle článku odst. 6 písm. (c) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK; a

d) k účelu podle článku odst. 6 písm. (d) budou osobní údaje zpracovávány do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

8. Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle odst. 7, budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínil účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizaci osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.

9. Za účelem uvedeným v odst. 6 písm. (a) bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo budou poskytnuty takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující kategorie příjemců:

a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;

b) poskytovatel služeb letecké přepravy;

c) pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovního pojištění;

d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednaná služba zajištění víza;

e) poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. pronájem aut, rezervace parkování apod.).

10. Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců CK, které zákazníkům poskytují delegátský servis, a obchodní zástupce CK. Na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR mohou být osobní údaje zákazníka sdíleny v rámci skupiny DER TOURISTIK, a to pro vnitřní administrativní účely s odkazem na oprávněný zájem členů takové skupiny podle recitálu 48 GDPR. Skupinou DER TOURISTIK se pro účely těchto VOP rozumí společnost DER Touristik Eastern Europe a.s. a její dceřiné společnosti v České republice i v zahraničí a dále společnost DER Touristik Group GmbH a její dceřiné společnosti v rámci Spolkové republiky Německo i v zahraničí.

11. Zákazník bere na vědomí, že CK může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

12. Při zpracování osobních údajů podle odst. 9 a odst. 10 bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle odst. 9 těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s CK zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu přidávaných osobních údajů.

13. Zákazník má v souvislosti se zpracováním osobních údajů celou řadu práv, včetně práva požadovat od CK přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18). Za podmínek uvedených v čl. 20 GDPR může zákazník uplatnit právo na přenositelnost údajů. Za podmínek uvedených v čl. 21 GDPR má zákazník právo vznést námitku proti prováděnému zpracování. Dotazy a žádosti týkající se zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu uvedenou pro tyto účely na webových stránkách CK.

14. Pokud se zákazník domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na CK s žádostí o zjednání nápravy. Jestliže bude žádost zákazníka shledána oprávněnou, CK neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost zákazníka podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Objednávkou zájezdu a případně uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK, která odkazuje na tyto podmínky, zákazník potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování jejich osobních údajů podle tohoto článku.

V ceně pronájmu je většinou zahrnuté základní pojištění CDW. Doporučujeme sjednat rozšířené pojištění SCDW. Podrobnosti vám sdělí náš prodejce.

Očkování

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), nicméně doporučujeme před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.com.

Sezony

Období před hlavní sezonou (letní prázdniny) a po ní přináší vedle výhodných cen na druhé straně i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V těchto obdobích se stává, že i hotel nenabízí služby (klimatizace, zábava, sportovní nabídka atd.) V plném rozsahu v důsledku menšího počtu klientů.

Průvodcovský servis

V cíli vaší dovolené vás očekávají česky nebo slovensky mluvící průvodci ck, kteří organizují transfer z/na letiště, uvítací koktejl a pravidelné informační hodiny, jež se konají v každém hotelu 1 až 2 krát týdně. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu průvodci. V zájmu nás všech je, aby byl problém na místě vyřešen a abyste odjížděli z dovolené spokojeni. V destinacích, kde nemá CK zajištěný stálý průvodcovský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu průvodce z nejbližší destinace. Průvodce nemůže ve svém voze převážet klienty. Průvodce může klienty doprovázet k lékařům jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

Pomoc v nesnázích

CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost CK kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích) na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je uvedeno na smlouvě o zájezdu nebo v pokynech k odletu.

Informace v publikované nabídce, webové či jiné obdobné nabídce

Protože se naše nabídka připravuje přibližně jeden rok před začátkem vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přestaveb, popř. Přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v publikované nabídce, webové či jiné obdobné nabídce odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech má pouze informativní charakter.